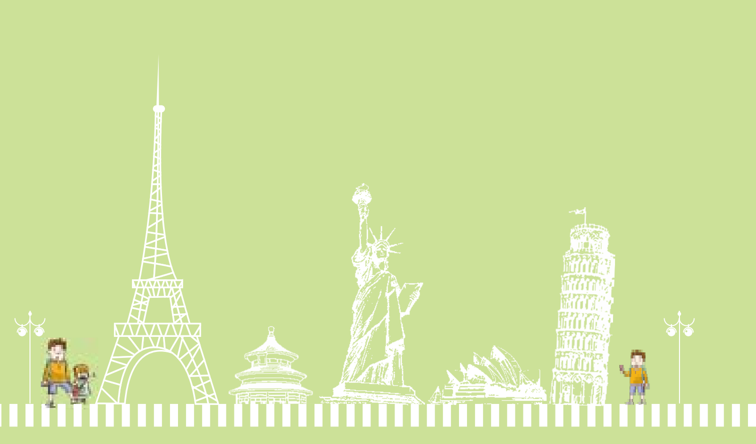
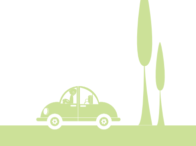
文明旅游出行指南





目录

CONTENTS





01

文明旅游行为准则

一、中国公民国内旅游文明行为公约

营造文明、和谐的旅游环境，关系到每位游客的切身利益。做文明游客是我们大家的义务，请遵守以下公约：

1. 维护环境卫生

不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。

2. 遵守公共秩序

不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不并行挡道，不在公众场所高声交谈。

3. 保护生态环境

不踩踏绿地，不摘折花木和果实，不追捉、投打、乱喂动物。

4. 保护文物古迹

不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定。



5. 爱惜公共设施

不污损客房用品，不损坏公用设施，不贪占小便宜，节约用水用电，用餐不浪费。

6. 尊重别人权利

不强行和外宾合影，不对着别人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族宗教习俗。

7. 讲究以礼待人

衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊；礼让老幼病残，礼让女士；不讲粗话。

8. 提倡健康娱乐

抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。





二、中国公民出境旅游文明行为指南

中国公民，出境旅游，注重礼仪，保持尊严。

讲究卫生，爱护环境；衣着得体，请勿喧哗。

尊老爱幼，助人为乐；女士优先，礼貌谦让。

出行办事，遵守时间；排队有序，不越黄线。





文明住宿，不损用品；安静用餐，请勿浪费。

健康娱乐，有益身心；赌博色情，坚决拒绝。

参观游览，遵守规定；习俗禁忌，切勿冒犯。

遇有疑难，咨询领馆；文明出行，一路平安。







02 文明旅游攻略

一、文明旅游常识

1．举手投足得体大方，谈吐交流文雅礼貌，避免不文明的语言和行为。

2．多用“请”、“谢谢”、“打扰了”、“对不起”、“请原谅”等文明语言。走出国门，咱们就是客人，对待主人要有礼貌，早晨说 morning，出错说 sorry，世界通用。







3．不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不随地大小便，不在别人面前做出抠挖鼻孔、剔牙、咳嗽、打喷嚏等失礼的举止。





4．要把果皮、纸屑、杂物等废弃物丢进垃圾桶，不要随便丢弃，并注意将垃圾分类投放。



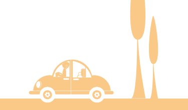


5．不在禁烟场所和冷气开放的场所吸烟，在可以吸烟的区域吸烟时也应该注意他人的感受。



6．不在有禁止拍照的地方拍照，在有关闭闪光灯标志的地方请自觉关闭闪光灯。

7．不要长时间占用公厕，不要将脚印留在坐便器上，便后记得冲洗。





8. 爱护文物古迹，不随意涂刻、攀爬、触摸文物。拍照、摄像时应遵守相关规定。







9．在景区拍照时主动谦让，不要争抢，不要强行与人合影，也不要妨碍他人拍照，请他人帮助拍照时要道谢。



10. 参观博物馆、教堂、艺术殿堂、寺庙时，要遵守禁烟、禁食、禁饮、禁用闪光灯拍照等规定，不随意触摸展品、文物和其他器物。

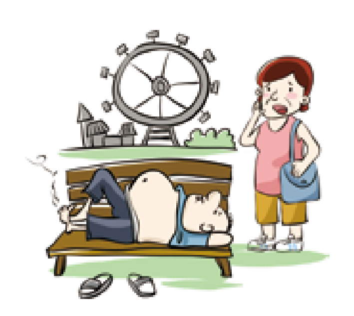
11. 在公共场所排队要遵守秩序，不拥挤抢先，在任何地方插队都是可耻的。

12. 不在公共场所高声喧哗、随意躺卧、脱鞋脱袜。

13. 理解和尊重目的地国家和地区的宗教信仰、生活习惯、风俗禁忌，“入乡”尽量“随俗”。







14. 根据旅游项目和旅游场所选择适合的衣着，穿着打扮应整洁得体，不敞胸露怀，不蓬头垢面。正式场合尽量着正装或职业装。





15. 入住酒店时注意遵守秩序，尊重服务员，服务员问好时应友善回应，注意维护客房和公用空间的设施、设备及卫生。

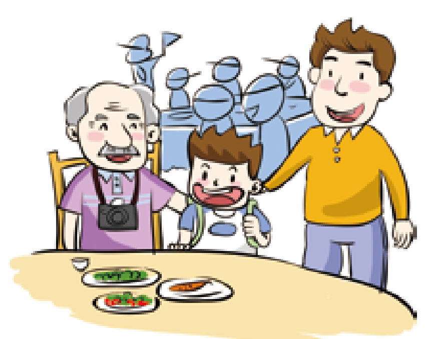






16. 许多国家的服务行业都有收取小费的习俗，如果您觉得服务好，请支付小费。

17. 就餐时注意用餐礼仪，谦让长者，照顾妇女和儿童。





18. 吃自助餐时选用食品要适量，尽可能将所取食物用完，不要浪费。





19. 在速食餐厅用餐完毕，将垃圾带走并顺手将餐盘归位。

20. 乘坐飞机、火车等交通工具时，按要求提前抵达，办理相关手续，积极配合安全检查，不携带禁带物品。

21. 乘坐交通工具时，年轻的游客尽量坐到车厢后面，把前面的座位让给老人、妇女和儿童。

22. 跟团旅游时，应守时自律，以免耽误团队的行程。





23. 遵守交通规则，不闯红灯，不随意横穿马路，不在马路和人行道上停留、交谈；乘坐扶梯时应靠右侧站立，让出左侧供他人通行。

24. 注意保护生态环境，在世界任何地方潜水，都不要抓取和带走任何海洋生物。







25. 尊重生命，不随意攀折花木和果实，不追逐和随意乱喂动物。

26. 提倡健康娱乐，抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。





27. 观看电影或演出时，提前进场，因故迟到，可请导座员协助就座，注意保持安静。

28. 尊重演员，节目完毕应鼓掌致谢，整场演出结束演职员谢幕时要起立鼓掌；演员出现失误，要谅解，不起哄、吹口哨和喝倒彩。





29. 观看体育比赛时，尊重比赛双方和裁判，遵守赛场规定和秩序，不失态、失控、狂呼乱叫，不辱骂裁判和运动员，不往比赛场地投掷杂物，禁止闯入比赛场地。

30. 食物及饮料包装等废弃物品自行带离比赛场馆并投入垃圾箱。



二、文明旅游细节

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
1	候机登机	● 在候机室内大声喧哗、一人占多个座位、躺在座椅上候机、听到广播登机后争抢上飞机、即使排队也加塞	● 保持安静的候机环境，说话声音以不影响他人为限；候机室人多时要主动让出多占的座位，更不应该躺着候机；机上每个人都有座位，要自觉按先来后到的顺序排队，礼让老人小孩先登机
2	进入机舱	● 登机后错过自己的座位急于返回与身后的乘客形成逆行，有的长时间占用通道摆放行李不让后面乘客先通过，有的直接踩到坐垫上码放行李，供餐时没有调直椅子靠背，放下椅子靠背动作过猛，机舱内随意脱鞋，把脚伸到别人座位下面散发不良味道、随意解开安全带、老在通道走动	● 登机前先看好登机牌上的座位号，错过座位要先避让他人不要急于返回，听从空乘人员的指引；找到自己的座位后，快速将行李放到行李架上，如果由于行李多且大一时放不上去，要让出通道，先让后面乘客通过，或请乘务员协助，如果需要踩到椅子上，一定要先脱掉鞋子；放下靠背动作要轻， 以免惊吓着后面的乘客；机上供餐时要把椅子靠背调直；如果需要脱鞋，要自备套袜，以免不良气味影响他人，全程系好安全带、不随意走动
3	机上厕所	● 长时间占用厕所、直接踩到马桶上便溺、用完厕所未冲水、用过的纸巾乱丢弃、用过的洗手池未清理	● 飞机人多厕所少，用完厕所要尽快离开，以便更多的人使用，不要踩到马桶上，可以铺上纸坐垫（一般飞机都有配备），离开厕所勿忘冲水，用过的纸巾塞入废物桶，保持地面和洗手池干净整洁

续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
4	机上用品	● 带走机上的毛毯、头枕、靠垫、耳机，带走座位下的救生衣	● 绝对不能带走机上的毛毯、头枕、靠垫、耳机，救生衣是用来救命的，带走一个意味着如果发生险情将有一个人没有救生衣
5	机上用餐	● 面包整个啃、吃面条发出呼噜声，饭后带走刀叉盘碗餐巾	● 面包要用手撕成小块吃，吃面条、喝汤要避免发出声音，餐具用完必须放回餐盘，非一次性的不锈钢刀叉以及杯碗不能作为纪念品带走
6	从行李箱取行李	● 飞机没有停稳就站起来取行李、打开手机	● 必须等到飞机完全停稳指示灯熄灭后才可以打开手机、站起来取行李
7	过边检、海关	● 没有事先填写好入境卡和海关申报单，争抢排队过关，携带违禁物品、携带需要申报物品却走绿色通道	● 在飞机上事先填写好目的地国家的入境卡和海关申报单（可向乘务员索要），以免既浪费自己的时间又耽误其他旅客过关；按顺序排队过关，不要携带违禁物品，携带需要申报物品一定要走红色通道
8	到达酒店	● 大堂内大声喧哗、三五成群站在酒店中央影响其他人通行、允许行李员帮忙提行李却不给小费	● 酒店内必须小声说话以免影响其他客人，在等待分房时应站在不影响他人通行的地方，行李员将行李送到房间一般每件行李要给 1 欧元或者 1 美元小费（如果自己拿行李就不用给小费）

续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
9	乘坐电梯扶梯	● 没有礼让女士优先，电梯满员还争抢挤入，电梯内接打电话，电梯内吸烟、扔垃圾、大声喧哗，乘坐扶梯时没有靠边站立占用快速通道	● 进出电梯要礼让女士优先；电梯满员要自觉等候不要争抢；电梯空间小要避免接听电话；绝对不能在电梯内吸烟或将烟头、纸屑扔在电梯间内；电梯内有其他客人时切忌大声喧哗；乘坐扶梯时要自觉靠边站立，让出一侧快速通道
10	基本礼貌礼节	● 奇装异服甚至光膀子，鼻毛长出鼻孔，头发、指甲很长也不修剪，在公众场合咳嗽、剔牙、打嗝、抠鼻子、挠头、放屁，出门穿拖鞋，过马路闯红灯，抢过关、抢座位、抢电梯、抢拍照、抢食物，加塞，男士主动和未伸手的女士握手甚至行吻面礼，楼道、餐厅、景区、商店遇到服务员或者其他游客主动打招呼没有回应，打听别人年龄、婚姻、收入，请求服务或让道不用礼貌用语，在封闭空间吸烟，到处蹲坐，用中国话贬低甚至辱骂当地人	● 不着奇装衣服，除了泳池和海滩外其他地方绝对不能光膀子；鼻毛、指甲要及时修理，不要当众抠鼻子挠头抓痒痒，咳嗽要远离他人并用手帕或纸巾捂口，需要剔牙必须侧身低头捂口，剔牙要用牙线或牙签，不能用手指剔牙；排气要注意场合，避免引起他人不快；不要穿拖鞋参加参观游览活动；遵守交通规则，养成按顺序排队的习惯；男士不主动和女士握手；遇到别人主动打招呼可重复对方的话或用微笑作回应，不能一点反应都没有；别人的年龄、收入、婚姻等属于个人隐私，不要随便打听；无论让服务员提供服务还是请别人给你让道都要用礼貌用语（切忌用命令口吻）；有空调的场合不能吸烟，否则就是对不吸烟人的冒犯；累了要找休闲椅坐下休息，不要蹲在地上休息；懂中文的外国人越来越多，不要在有外人的场合评论、贬低甚至谩骂当地人



续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
11	酒店房间内	● 洗澡不用浴帘、便后不冲水、深夜还大声聊天或者打牌嬉闹、用电热壶做方便面甚至用电炉加工食品、用床单或者毛巾擦鞋、洗完的衣服还在滴水就挂进衣柜或者把洗过的手帕、裤衩晾在灯罩上，请服务员擦鞋或送开水不给小费、没有给房间留小费	● 洗澡一定要拉上浴帘，便后一定要冲水，保持地面和洗脸台整洁；晚上最迟 11 点以后要把电视的声音调低，说话声音要小；要用一次性擦鞋布或者卫生纸擦鞋，不能用酒店用品甚至床单擦鞋；为了自身和酒店的安全不要在房间内加工食品，洗完的衣服要滴干水后才能挂进衣柜，不得将手帕、裤衩等搭在灯罩上晾晒，一不文明，二有火灾风险；额外有劳服务员要给小费；每天可在枕头上放 1~2 美元作为给服务员的小费
12	用自助早餐	● 不排队、加塞、不知道西方人用刀叉及吃面包等的习惯、争抢食物、浪费粮食、用餐时大声说话，用刀具、吃面条或者喝汤发声、带走餐厅内食品、离开时餐桌没有恢复原样	● 进餐厅要按顺序排队等候服务员领座，要左手拿叉右手拿刀，用叉将已经切成小块的食物送进口内（不能用刀送），要避免刀叉或者餐具碰撞发出声音，面包要用手一小块一小块撕着吃，任何食物和饮料要做到吃多少拿多少，西方人瞧不起浪费粮食的人，盘子装得太多太满不但容易遗撒还会被人侧目，自助餐只能现场食用不得带走（不能将食品放入包中带走），离开时应尽量保持桌面整洁

续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
13	出发、乘车	● 迟到、不主动问候司机和导游或者人家问候不搭理、抢座，车内吸烟、吃食物、乱丢垃圾，拿走汽车上的安全锤、行车途中随意走动、打闹	● 遵守时间，提前10分钟左右到达；要主动和导游、司机打招呼；坐在靠前和靠窗的要主动轮流到靠后和靠通道的座位就坐，旅游大巴密闭性好，车内不得吸烟，也要避免吃东西，特别是不要吃味道大的食物和水果；矿泉水瓶等垃圾要放进车上提供的垃圾桶或垃圾袋，下车时带下扔进垃圾桶；行车期间不要在车上随意走动，更不得嬉戏打闹
14	乘坐地铁	● 逃票跳闸口、一张票挤过 2 人、没有礼让女士、争抢上车、抢座、大声喧哗、打手机	● 按规定购票上车，一人一票，礼让女士，主动给老弱幼让座；说话声音以不干扰别人为限；避免在地铁上打手机
15	过马路	● 不遵守交通规则、闯红灯、在没有斑马线的地方过马路、在人行道上多人并排走	● 遵守当地交通规则，要从斑马线过马路，在开左舵车的国家过马路要靠右走，在右舵手国家要靠左走，不要在过马路时看手机、发短信，避免多人并排走人行道妨碍别人通行
16	参观景点	● 争抢拍照、踩踏花草、攀爬树木照相、大声呼叫同伴、嬉戏打闹、踩在公园椅子上拍照、乱刻涂鸦	● 按顺序排队拍照，不要踩踏花草树木，不在草地上穿行，非紧急情况避免大声呼叫同伴，不得嬉戏打闹；不得在任何物件上涂鸦或者留下“某某到此一游”



续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
17	听导游讲解	● 只顾自己照相不听导游讲解、随便插话	● 尊重导游的劳动，集中听导游讲解，即使照相也不要远离团队，提问要在讲解结束后
18	保护生态环境	● 洗澡浪费水、过度使用洗涤用品、乱扔垃圾、随地吐痰、随地扔烟头、给动物投放食物，采摘路边、公园的花朵，带走当地的石头、沙子、生物等做纪念、随地便溺	● 全世界都缺乏淡水，不要长时间淋浴，更不要每天泡澡；地球已经不堪重负，要自觉减少使用洗涤用品和一次性用品；垃圾放入分类垃圾桶，自备口纸，将痰纸、熄灭的烟头扔进垃圾桶；不要给动物投食；如喜欢当地的生态物质，可以到纪念品商店购买，解手要找卫生间
19	途中上厕所	● 过多让司机停车上厕所、上人家咖啡馆或餐馆上厕所不消费、厕所用完后没有冲水和恢复原状	● 事先问好时间和距离，尽量在停车休息时方便；到咖啡馆或餐馆借用厕所要事先征得同意，最好是要一杯饮料或咖啡，用后一定要冲水恢复原状
20	参观博物馆	● 排队加塞、大声喧哗、触摸文物、违反规定照相、摄像、在展厅内吃东西	● 按顺序排队，小声说话，不得触碰文物；遵守不许拍摄和不许使用闪光灯的规定；绝对不能在展厅内吃东西（可以到室外吃）
21	参观教堂寺庙	● 着装太随意、神态不严肃、大声喧哗嘻笑、不遵守拍照规定、缺乏敬畏感	● 参观西方教堂时女士不能穿超短裙，男士不能穿背心短裤；进入伊斯兰清真寺（包括进入一些佛教寺庙）还要事先脱鞋，女士要包头巾；只能小声低语，绝对不能大声喧哗，要表现出对当地宗教的尊重，对神的敬畏

续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
22	海滩游泳	● 占用别人租借的太阳伞或者躺椅、观看异性时间过长、在沙滩上留下垃圾、没有先淋浴或冲沙再离开沙滩、着正装到沙滩漫步、在不许游泳的地方下海	● 事先问清楚太阳伞和躺椅是否免费；一般目光不能在异性身上停留超过 3 秒；离开沙滩时带走自己的垃圾；上岸前要淋浴至少要冲洗掉脚上的沙子；到沙滩哪怕不下海游泳也要穿短衣裤，遵守有关安全提示
23	酒店游泳池游泳	● 没有先淋浴就直接下游泳池、在游泳池内吐痰甚至小便、大声喧哗、没有遵守酒店关于使用毛巾和浴巾的规定（带入外面的毛巾、浴巾或将泳池的毛巾、浴巾带走）、不遵守安全规定	● 下游泳池前先淋浴冲洗干净；一定得吐痰要吐到泳池外的排水道，绝对不能在池子内小便；说话声音以不干扰别人为限；遵守有关浴巾和毛巾使用规定；水性差的人不要到深水区
24	与当地人合影或近距离拍照	● 未经对方同意强行拍照、做出过分亲密的动作、没有兑现寄回照片的承诺	● 与当地人合影或近距离拍人必须事先征得对方同意；不能有过分亲密的动作；承诺的事一定要兑现
25	参观赌场	● 着装随意，大声喧哗，不顾同桌、邻桌人感受	● 要着相对正式服装，不许穿背心、无领汗衫、短裤、牛仔裤进入赌场，说话声音以不干扰别人为限
26	途中午餐	● 争抢取食物、浪费粮食、大声喧哗、不遵守禁烟规定	● 自助餐要按先来后到排队取食，坚持每次少拿、多次取食，避免浪费；如果是桌餐，要尽量照顾到每道菜人人都能够尝到；说话声音以不干扰别桌为限；遵守禁止吸烟的规定



续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
27	互换名片、互赠礼品	● 单手递名片，收到名片不屑一顾，接受礼品没有表示感谢	● 递名片要用双手并将文字对着对方，接受名片也要用双手并认真看看姓名（能试图读出来更好），接受礼品一定要表示谢意，并可以当场打开礼品加以赞美
28	出席西餐晚宴	● 不守时间、迟到早退、着装随意、大声喧哗、不懂西餐礼节、过分敬酒、当面剔牙	● 要提前 1 刻钟左右到达宴会厅；必须着正装出席（可事先打听着装要求）；按规定的桌次入座，将餐巾打开铺到腿上；主人让吃才能动手，要从餐盘最外侧取刀叉，左手握叉右手握刀，每道菜由外及里使用一副刀叉，用毕将刀叉合并横在餐盘上；面包要用手撕成小块再放到嘴里吃，也可以用刀刮点黄油、果酱抹到小块面包上吃，千万不能整个面包拿起来啃；汤要用勺子喝（不能端起来喝），要闭嘴咀嚼食物，喝汤、吃面条都不能发出声音；用餐巾擦嘴要用餐巾的一角轻擦，不能像家里用毛巾一样两手蒙面擦；喝酒随意就好，不宜硬劝；就餐时将手机调到静音，需要接听电话要征得邻座同意后到外面接听；避免当着客人面剔牙，如果非剔不可，要用手遮挡；主人宣布宴会结束才能起身离开；跟人家学可避免闹笑话，最简单有效的办法是人家动你跟着动

续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
29	观看文艺节目	● 着休闲装、迟到早退、不遵守拍照规定、乱扔垃圾、节目结束不鼓掌	● 必须提前半小时左右到达剧场，如果因故迟到，要征得服务生同意才能进场（一般一幕或者一曲结束才可以进场）；始终保持安静，说话声音以邻座听不到为限；遵守有关不让拍照规定；手机调到静音或关闭；每曲、幕结束要鼓掌表示对演员的尊重；万不得已须要提早退场要等一幕结束或者中间休息才能起身
30	乘坐邮轮	● 争抢上下邮轮、一人排队多人加塞、争抢食物、为其他人带食物水果、在房间或餐厅内大声喧哗、出席船长晚宴未着正装、房间未放小费、不遵守有关安全和吸烟规定	● 自觉排队上下船；就餐一定要按先来后到顺序排队，尽量不替别人拿取食物，不用争抢，船上有足够的食品，有的餐厅 24 小时开放；无论在房间内还是在公共区域都不能大声喧哗；着正装出席船长晚宴，最好是男士西装、女士晚礼服；每天每间客房应该放 1~2 美元小费；为了自己和他人的健康务必遵守安全规定
31	乘坐长途大巴	● 不尊重司机劳动、不理解司机有超时限制、要求司机在不许停车的地方停车	● 长途开车非常辛苦；垃圾放入垃圾袋 / 桶，保持车内的整洁；很多欧美国家法律严格，司机每天驾车累计不得超过 8 小时且每 2 小时必须有一次休息；不得要求司机随便停车
32	商场购物	● 反复试穿试戴不购买、货品打开后没有恢复原状、没完没了砍价、交款加塞、言语或动作表现出财大气粗，不尊重售货员	● 如果无意购买不要随便问价，更不要来回试穿戴；动过的货品要恢复原状；大百货商店都是明码实价不砍价；如果没有时间排队必须先征得前面顾客的同意；再有钱也要尊重服务员，多用礼貌用语显示自己的修养



续表

序号	场景	不规范、不文明行为	规范、文明行为
33	接打手机	● 接打电话不看场合大声呼叫甚至搞笑，出席会议、观看文艺演出手机铃声响起	● 在任何场合接打手机都应以不干扰别人为限；进入会场和演出场所要将手机调到静音
34	机场退税	● 一人排队多人加塞、未能出示所购物品	● 有退税商品需要适当提前到达机场，每个人按先来后到顺序排队，不得加塞；需要提前办理必须先征得前面顾客的同意，无法出示所购物品，海关人员有权不予退税
35	参加自费节目	● 承诺参加自费但出发时间到了不见人影，以节目质价不符拒绝交费或者要求退款	● 要说话算数，以免造成资源的浪费；事先了解自费节目的内容，已经参加并且享受了服务就必须交费，有不同意见可以回来投诉
36	航班延误	● 因航班延误为难导游、领队或机场工作人员、在登机口大吵大闹、到达目的地不下飞机要求航空公司赔偿	● 航班延误多数系不可抗力造成，不要向导游、领队或机场工作人员提出超出他们权限的要求；航空公司是否应该提供餐饮赔偿损失国际航协有具体规定，吵闹解决不了问题，航空公司也不会因为你吵闹就让你获取不同于他人的待遇；要理性维权，重要的是保留证据以便事后向航空公司或者旅行社索赔，大吵大闹违反当地法律（已经有被拘留的先例），滞留飞机上维权国内国外法律均不支持
37	境外维权	● 以旅游服务达不到合同约定聚众闹事，要求旅行社退款否则就拒绝登机回国	● 拒绝登机有可能要承担扩大损失的后果；应该理性维权，保留合同与相关证据，回到国内向旅行社索赔或者向旅游执法部门投诉；在境外闹事不但违反当地的治安条例还有损国人形象

三、主要境外旅游目的地风俗禁忌

（一）欧洲

1．在英国，不要像在国内寒暄时问他人“去哪儿、吃饭了吗”，会被视为没礼貌。

2．在西班牙，女性外出需要戴耳环，否则会被视为没穿衣服而遭人嘲笑。

3．在法国，去主人家做客，不可以送菊花，另外黄色的花也不能送。

4．在意大利，赠送当地纪念品时，忌送手帕，意大利人认为手帕是亲人离别时来擦眼泪的不详之物。

5．在德国，响指是用来招呼狗的，不要打响指招呼任何人。

6．在希腊，不要随便伸出大拇指，这是非常具有侮辱性的手势。

7．在匈牙利，不要打碎玻璃和镜子，这被视为不吉利；不要用手指别人的脸。

8．在苏格兰，不要购买石头做的纪念品。

9．在荷兰，忌讳喝咖啡一杯倒满，这样被认为是失礼的，他们认为咖啡倒至杯子的 2/3 处才合适。

10．在丹麦，客人不应先于主人敬酒，喝酒时若说

Skal，则要饮尽整杯酒。

（二）东、南亚

11. 在印度，左手被认为是不洁的，不要用左手和他人接触；不要摸别人的头；寺庙中不允许牛皮制品入内；不要在未经许可的情况下给印度妇女拍照。

12. 在泰国，不要议论王室成员，不要摸别人的头，凌晨 2 点后不允许买酒，不要用脚指物品。

13. 在尼泊尔，不要用脚去碰当地人的物品；女性旅行者不要穿着暴露；皮毛物品严禁带入寺庙范围内；围绕寺庙或佛塔行走应依顺时针方向。

14. 在柬埔寨，宾主见面，主人双手合十行礼，客



人应双手合十还礼，忌跷着二郎腿说话，忌用手摸别人头顶。

15. 在新加坡，不能吃口香糖，坐地铁不能吃东西，不能带榴莲上公共汽车，乱扔烟头，吐痰、横穿马路会被罚款。

16. 在马尔代夫，严禁私自在岛上钓鱼、采摘或践踏珊瑚；进入酒店房间之前，要先洗净脚上的沙子。



17. 在日本，不要在用餐过程中整理自己的衣服或用手抚摸、整理头；去日本人家做客要穿袜子脱鞋。

18. 在韩国，与长辈吃饭不可以比长辈先拿筷子，喝酒要背过脸去。

19. 在中国香港和澳门，凡是供冷气的区域均为无烟区；食品售出后不能退换。



（三）中东、非洲

20. 在伊斯兰国家，不要主动和女性握手，不可对当地女士拍照。

21. 在伊斯兰的超市没有酒卖，也不要谈论猪肉。

22. 在伊斯兰地区，女士穿着不宜暴露，男士在公众场合不要佩戴首饰，在公众场合不能拥抱、亲吻、跳舞甚至牵手。

23. 在伊朗，不要议论婴儿的眼睛。

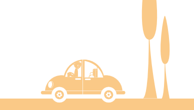
24. 在非洲，打招呼忌用左手。非洲流行的打招呼方式——举起右手、手掌向着对方，目的是表示“我的手并没有握石头”。

25. 称呼非洲人，最好按照他们的国籍来称呼。

26. 非洲人对 Negro，Black 二词有抗拒心理，强调肤色的不同，是非洲最大的禁忌。

27. 在阿尔及利亚，与人握手要用力，握手有气无力被视为不礼貌。

28. 在阿尔及利亚和几内亚，女性游客穿白衣或斗篷，会受到当地人尊重而畅通无阻。







03 常用标识与电话

一、70 个公共场所通用标识

序号	图形符号	名　称	说　　明
01	TAXI	出租车 Taxi	表示提供出租车服务的场所
02	请勿带宠物	请勿带宠物	表示不允许带宠物的场所
03	请勿拍摄	请勿拍照	表示不允许拍照的场所
04		请勿使用手机	表示不允许使用手机的场所
05		靠右站立	表示应该靠右站立
06		禁止伸出窗外	表示禁止将手、头伸出窗外的场所
07		请勿坐卧	表示禁止随意坐卧的场所



续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
08		当心夹手	表示要小心夹手
09		禁止倚靠	表示不允许倚靠的场所
10		租赁车 Carrental	表示提供租赁车服务的场所
11		公共汽车 Bus	表示提供公共汽车服务的场所
12		无轨电车 Trolleybus	表示提供无轨电车服务的场所
13		飞机 Aircraft	表示民用飞机场或提供民用航空服务
14		火车 Train	表示铁路车站或提供铁路运输服务

续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
15		地铁 Subway station	表示地铁车站或提供地铁运输服务
16		停车场 Parking	表示供停放机动车的场所
17		自行车停放处 Parking for bicycle	表示供停放自行车的场所
18		加油站 Gasolene station	表示供车辆加油的场所
19		方向 Direction	表示方向
20		入口 Way in	表示入口位置或指明进去的通道
21		出口 Way out	表示出口位置或指明出去的通道



续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
22		紧急出口 Emergency exit	表示紧急情况下安全疏散的出口或通道
23		楼梯 Stairs	表示上下共用的楼梯，不表示自动扶梯
24		自动扶梯 Escalator	表示自动扶梯，不表示楼梯
25		电梯 Elevator; Lift	表示公用电梯
26		残疾人设施 Facilities for disabled person	表示供残疾人使用的设施，如轮椅、坡道等
27		卫生间 Toilet	表示卫生间
28		男更衣 Men's locker	表示专供男性更衣或存放衣帽等物品的场所，如男更衣室、试衣室等

续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
29		女更衣 Women's locker	表示专供女性更衣或存放衣帽等物品的场所，如女更衣室、试衣室等
30		饮用水 Drinking water	表示可以饮用的水
31		踏板放水 Pedal-operated facilities	表示用脚踏方式放水
32		废物箱 Rubbish receptacle	表示供人们扔弃废物的设施
33		淋浴 Shower	表示提供淋浴设施的场所，不表示盆浴
34		商场；商店 Shopping area	表示出售各种商品的场所，如商场、商店、购物中心等
35		医疗点 Clinic	表示提供简单医疗服务的场所，如医务室、医疗站、急救站等，不表示医院



续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
36		等候室 Waiting room	表示供人们休息等候的场所，如车站的候车室、机场的候机室、医院的候诊室等
37		安全保卫 Guard; police	表示安全保卫人员或指明安全保卫人员值勤的地点，如警卫室等
38		票务服务 Tickets	表示出售各种票据的场所，如影院、体育场馆、机场等的售票处
39		手续办理；接待 Check-in; Reception	表示办理手续或提供接待服务的场所，如宾馆、饭店等服务机构的前台接待处，机场的手续办理处等
40		问讯 Information	表示提供问讯服务的场所
41		货币兑换 Currency exchange	表示提供各种外币兑换服务的场所
42		结账 Settle accounts	表示用现金或支票进行结算的场所，如宾馆、饭店的前台结账处，商场等场所的付款处等

续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
43		失物招领 Lost and found; Lost property	表示丢失物品的登记或认领场所
44		走失儿童认领 Lost children	表示走失儿童的登记或认领场所
45		行李寄存 Left luggage	表示临时存放行李的场所
46		行李手推车 Luggage trolley	表示供旅客使用的行李手推车的存放地点
47		邮政 Postal service	表示出售邮票或邮寄各种邮件的场所，如邮局（邮电局）、商店、宾馆中办理此业务的部门
48		电话 Telephone	表示提供电话服务的场所
49		西餐 Restaurant	表示提供西式餐饮服务的场所，如西餐厅等；不表示中餐



续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
50		中餐 Chinese restaurant	表示提供中式餐饮服务的场所，如中餐厅、中餐馆等；不表示西餐
51		快餐 Snack bar	表示提供快餐服务的场所，不表示酒吧、咖啡
52		酒吧 Bar	表示提供饮酒及其他饮料的场所，不表示咖啡、快餐
53		咖啡 Coffee	表示喝咖啡及其他饮料的场所，不表示酒吧、快餐
54		保持安静 Keeping silence	表示应保持安静的场所
55	VIP	贵宾 Very important person	表示为贵宾提供服务的场所
56		允许吸烟 Smoking allowed	表示允许吸烟的场所

续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
57		禁止吸烟 No smoking	表示禁止吸烟的场所
58		禁止通过 Passenger no entry	表示旅客禁止通过或进入的场所
59	SOS	紧急呼救电话 Emergency call	表示紧急情况下，需要他人救援或帮助时使用的电话
60	SOS	紧急呼救设施 Emergency signal	表示紧急情况下，供人们发出警报，以请求救援或帮助的设施；不用于发出特殊警报（如火情警报）的设施
61		火情警报设施 Fire alarm	表示不能产生听觉或视觉警报信号的火情警报设施，不代表与消防部门通讯联系的设施
62	DDD	国内直拨电话 Domestic direct dial	表示可以与国内各地直接通话的电话
63	IDD	国际直拨电话 International direct dial	表示可以与国外各地直接通话的电话



续表

序号	图形符号	名　称	说　　明
64		客房送餐服务 Room service	表示可以为客人提供送餐的服务
65		商务中心 Business centre	表示可以提供复印、打字、传真、文秘、翻译等项服务的场所
66		订餐 Banquet reservation	表示供客人订餐的场所或提供订餐服务
67		大容量空中缆车 Cable car (large capacity)	表示大容量封闭式空中缆车
68		小容量空中缆车 Cable car (small capacity)	表示小容量封闭式空中缆车
69		洗衣 Laundry	表示洗衣场所或服务
70		熨衣 Ironing	表示熨衣场所或服务。不表示洗衣、干衣

二、旅游投诉服务机构及电话

1. 国家旅游局旅游质量监督管理所

010-65275315（受理时间：8:30~12:00　14:00~17:00）

2. 全国假日旅游协调办公室

010-65201028（春节、“十一”黄金周期间开通）

北京执法大队	010-65150198
北京质监所	010-12301
天津质监所	022-28359093
上海质监所	021-64393615
重庆质监所	023-63866315
河北质监所	0311-85814239
山西质监所	0351-7325012
内蒙古质监所	0471-6282653
辽宁质监所	024-86230222
吉林质监所	0431-85653030
黑龙江质监所	0451-87010055
江苏质监所	025-83418185
浙江质监所	0571-85117419
安徽质监所	0551-2821763
福建质监所	0591-87535640



江西质监所	0791－6269965
山东质监所	0531－12301
河南质监所	0371－65506775
湖北质监所	027－87124701
湖南质监所	0731－84717614
广东质监所	020－22386699
广西质监所	0771－5529315
海南质监所	0898－65358451
四川旅游执法总队	028－86702252
贵州质监所	0851－6818436
西藏质监所	0891－6834193
云南质监所	0871－4608315
陕西质监所	029－85261437
甘肃质监所	0931－8826860
青海质监所	0971－6159841
宁夏质监所	0951－6723298
新疆质监所	0991－8831902
旅游服务热线	12301

3. 全国统一便民服务电话

市内电话查号 114、邮政编码查询 184、天气预报 121、报时 117、急救中心 120、全国道路交通事故报警 122、匪警 110、火警 119



三、部分驻外使馆联系电话

	国　家	联系电话
亚洲	泰国	0066-2-2457044
	新加坡	0065-64180252
	马来西亚	00603-21411729
	菲律宾	0063-2-8443148
	韩国	00822-7381038
	越南	00844-38453736
	日本	0081-3-3403-3388
	文莱	00673-2-334163
	柬埔寨	00855-12810928
	缅甸	0095-1-221280
	印度尼西亚	0062-21-5761037
	尼泊尔	00977-1-4411740
	土耳其	0090-312-4360628
	印度	0091-11-26112345
	马尔代夫	00960-3307825
	斯里兰卡	0094-11-2688610
	巴基斯坦	0092-51-8255059
	约旦	00962-6-5516136
	老挝	00856-21-315100



续表

	国　家	联系电话
	蒙古	00976-11-320955
大洋洲	汤加	00676-24554
	新西兰	0064-4-4721382
	澳大利亚	0061-2-62734780
	斐济	00679-3300215
	瓦努阿图	00678-23598
非洲	埃及	002-02-27361219
	南非	0027-12-4316500
	埃塞俄比亚	0025111-3711959
	津巴布韦	00263-4-332760
	坦桑尼亚	00255-22-2667475
	毛里求斯	00230-4549111
	突尼斯	00216-71780064
	塞舌尔	00248-266588
	肯尼亚	00254-20-2726851
	赞比亚	0026-211-251169
欧洲	马耳他	00356-21-384889
	德国	0049-30-27588-0
	匈牙利	0036-1-4132419
	克罗地亚	003851-4637011

续表

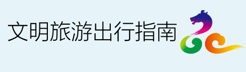
	国　家	联系电话
	瑞士	0041-31-3527333
	保加利亚	00359-2-9733910
	希腊	0030-6973730680
	法国	0033-1-49521950
	荷兰	0031-70-3065061
	比利时	0032-475820752
	卢森堡	00352-436991
	葡萄牙	00351-21-3928430
	西班牙	0034-91-5194242
	意大利	0039-06-8413458
	奥地利	00431-7143149
	芬兰	00358-400618582
	瑞典	0046-8-763383654
	捷克	00420-224311323
	爱沙尼亚	00372-6015830
	拉脱维亚	00371-67357023
	立陶宛	00370-5-2162861
	波兰	0048-22-8313836
	斯洛文尼亚	00386-1-4202855
	斯洛伐克	00421-2-62803348



续表

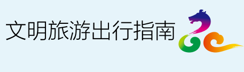
	国　家	联系电话
	塞浦路斯	00357-2-2352182
	丹麦	0045-39460889
	冰岛	00354-5526751
	爱尔兰	00353-1-2601119
	挪威	0047-22493857
	罗马尼亚	004021-2328858
	英国	0044-20-72994049
	俄罗斯	007495-9561168
美洲	古巴	0053-7-8333005
	智利	0056-2-2339880
	牙买加	001876-9273871
	巴西	0055-61-21958200
	墨西哥	0052-55-56160609
	秘鲁	00511-2220842
	美国	001-202-4952266
	加拿大	001-613-7893434
	格林纳达	001-473-4141228
	巴哈马	001-242-3931415
	巴巴多斯	001-246-4356890
	阿根廷	00541 1-45478100


备忘



备忘

备忘




备忘

版权及免责声明

五、如对本《指南》有任何意见和建议，请发送到邮箱 dyc@cnta.gov.cn。

二〇一三年九月

